



★★★★★★★★★★★★★★★★★★

假如你在申請，領取或已經領取加州民眾補助的話，你就享有一些特殊的權利。

這本小冊子就是說明你的權利以及你若有投訴，你能做甚麼。這些資料是提供給在申請的人，領取的人或已領取下述任何補助計劃項下的補助或服務的人的：

領養協助計劃(AAP)

酗酒和吸毒復健計劃

加州醫藥補助(Medi-Cal)

加州工作機會和向孩子負責任計劃(CalWORKs)

CalWORKs - 引至工作的福利計劃

兒童福利服務

郡政府醫藥服務計劃

加州牙醫補助(Denti-Cal)

糧食券

寄養

家中協助性服務(IHSS)

多項老人服務計劃

難民現金補助

社會服務

假如你對郡政府頒發的補助(一般補助一般救濟)有抱怨的話，你必須向郡政府提出請求，使你的福利得到改變。

假如你對保險補助金/州政府補助計劃有抱怨的話，你必須和你附近的社會安全局辦事處的人員討論這一問題。社會安全局為老人，盲人和殘障者的補助計劃處理投訴，並且舉行聽證。

多種語言的服務

假如你或你認識的人因為不會講英語而在申請或領取民眾補助時產生困難的話，可以要求與你講同樣語言的人提供幫助。假如你所屬的郡福利所辦事處沒有僱員可以和你交談的話，請打電話 1-800-952-5253 求助。你不需要付電話費。

你的權利

作為在加州申請或領取民眾補助的人，你有權利：

- ★ 收到對你的申請表作決定的書面說明。
- ★ 收到對你的資格，福利或服務計劃作出改變的書面說明。
- ★ 對你的資格，福利或服務計劃的決定可以上訴。
- ★ 查看你提供給郡政府任何有關你資格方面的資料。假如你請求州聽證的話，你可以查看所有的案件資料(請參閱“你能做甚麼”這一欄)。
- ★ 當你認為由於你的種族，肤色，宗教信仰，性別，國籍，政治背景，殘障，婚姻狀況，或是年齡的關係而受到歧視的時候，你可以提出投訴。
- ★ 受到尊重，體諒，而且有禮貌的服務。
- ★ 不論你的種族，肤色，宗教信仰，性別，國籍，政治背景，殘障，婚姻狀況，或是年齡如何，你可以得到和任何其他申請人或領取人所得到的同樣的尊重和對待。
- ★ 案件記錄的資料得到保密，除非州政府或聯邦政府法律另有特殊規定。
- ★ 得到個人守密的權利。但是你必須明白，必須提供某些個人資料，以決定你是否合格並是否需要民眾補助。

當你申請或領取民眾補助的時候，每一位辦事員和每個單位都必須尊重你的權利，包括郡福利所，公共餵食單位和機關，日間育嬰所，工作或訓練計劃職員，醫院，療養院，醫生，牙醫以及藥劑師。



加州社會服務處供有為耳聾者專設的耳聾電傳機(TDD)。假如你對民眾補助服務要投訴，可使用TDD，請打免費電話號碼 1-800-952-8349，和我們聯絡。

你能做甚麼

假如你對申請手續，民眾補助福利或服務計劃所採取的行動不同意的話，你可以採取下列一項或各項措施。

1. 和你的郡福利所人員談話。解釋你為何不同意，並且請求協助。
2. 向加州社會服務處提出對郡政府的正式投訴。若要進行的話，你可以打免費電話或是寫信給：

Public Inquiry and Response
P.O. Box 944243, M.S. 16-23
Sacramento, California 94244-2430
電話 1-800-952-5253 (有聲)
1-800-952-8349 (TDD)

說明你要求將這些問題作為“投訴”處理，並且說明投訴的理由。社會服務處會通知郡福利所有關此投訴事項，郡福利所就會查核你的案件資料。假如郡福利所決定你應該得到補償調整的話，你的投訴可能就此得到解決，而你個人這一方或社會服務處那一方都不需要再採取任何行動。

3. 請求州聽證。

你必須在郡政府採取行動的 90 天(不是三個月)以內請求州聽證。即使你已提出投訴，也應該遵守這 90 天的規定期限。90 天期限是在郡政府寄給你採取行動通知後開始算起。

另一項重要須知的事實是：假如你因為你的補助要被削減或停止而決定請求州聽證，並且假如你在行動生效日前請求聽證，你就可以繼續領取你會領取的同樣的補助直至聽證時。但你的糧食券只可以保持不變至你目前證明期結束為止。假如聽證決定對你不利的話，在你聽證審理期間，你所領取的現金補助額和糧食券金額會成為超額付款。

此外，最好保留採取行動通知書的信封，以便向行政法官出示。因為日期很重要。聽證以後，在你的案件被研判時行政法官會告訴你，你的補助是否會有改變。

若要請求州聽證，請在採取行動通知書表格反面“請求州聽證”欄的空間填寫。假如你英語有困難，請告訴我們你的語言和方言。你可以用信件解釋你認為郡福利所採取的行動是不正確的，並且寫明你需要語言方面的幫助。請將你的聽證請求按照採取行動通知書所指示的地址寄到郡福利所。

你也可以口頭請求州聽證。你可以打免費電話號碼 1-800-952-5253，或是假如你耳聾的話，可以打電話號碼 1-800-952-8349 (TDD) 來請求聽證。

州政府聽證

這是一項由你，加州社會服務處的行政法官和郡福利所代表所參與的一項非正式的聽證。這並不是法院的聽證。假如你願意的話，你可以請律師或者其他代表和你一起出席。你可以帶證人前來。加州行政法官負責主持聽證。這並不向公眾開放。

聽證的時間和地點

在你聽證前的至少 10 天內，加州社會服務處會以信件通知你有關聽證的確實日期和地點。有些郡會告訴你聽證的準確時間。有些郡則把你的時間安排在上午或下午的空擋時間上。多數聽證將在 8:30 A.M. 或 1:00 P.M. 開始。因為好幾個聽證都安排在這時間舉行，所以你應該預計你的聽證正式開始時間可能會延遲。聽證地點不提供托兒照顧的服務。

聽證通常是在郡政府的公眾樓舉行。如果你因為健康不佳或殘障而不能在聽證場所出席聽證，可以在你家中或另外一致同意的場所舉行聽證，或者得到你的同意用電話進行。請求在家聽證需有醫療證明。假如你認為你合格於在家聽證或願意作電話聽證的話，請打電話或寫信給州聽證部門，說明理由。

State Hearings Division
744 P Street, M.S. 19-36
Sacramento, CA 95814
1-800-743-8525

假如你在請求州聽證以後搬家，但聽證尚未舉行，或者尚未作聽證決定，你應該把你新的地址告知州聽證部門，請打免費電話：1-800-743-8525 (有聲/TDD)。

假如你不再是加州的居民，將作出安排用電話舉行聽證。有關電話聽證程序的詳細說明將在聽證以前寄給你。

立場聲明

你可以在聽證之前拿到一份郡政府的打字作的立場聲明書。這是一份說明郡政府採取的行動以及郡政府採取行動的原因的打字聲明書。你可以在聽證日期前的兩個工作日之內的任何辦公時間拿取這份聲明。你可以打電話給郡福利所上訴組確定這些文件是否已經準備妥。

假如文件還沒有準備妥，或是郡政府在給你副本之後有所修改的話，你有權利因為有正當理由而使聽證延期。這表示你的聽證會再度安排日期，並且在聽證審理期間的補助會繼續發放。你可以從郡福利所上訴組工作員處拿到這份聲明書。

在聽證的時候，你也可以呈交一份書面聲明，解釋你對這一爭論問題的立場，供行政法官作考慮。郡政府的立場聲明和你的書面聲明會成為聽證記錄的一部份，並得到行政法官的檢查。

延期

假如你想將聽證延期，並且你的聽證涉及到糧食券計劃的話，你可以提出請求並且會自然得到第一次的延期。在任何其他你想得到延期的案件中，你在聽證以前必須先通知州政府，並且提出延期的充分理由。請以書面向州聽證部門請求，或是打免費電話1-800-743-8525(有聲TDD)。

假如你沒有出席已經安排好的聽證，而你仍然需要聽證的話，你必須請求再次進行聽證，並提出充分的理由說明你為何不出席已經安排好的聽證。

聽證前

你必須自己參加聽證，或是授權知道你案件情況的人代你出席。假如你打算請人代你出席的話，請將這位代表的姓名，地址和電話號碼寄到州聽證部門。你必須簽署一份書面聲明，授權你的代表代你出席。這份聲明書應該寄給郡政府和州聽證部門。你應該保留一份副本，使你能在聽證的時候把副本交給行政法官。

你可以和你的代表一起出席聽證，也可請其他瞭解情況的人出席聽證，告訴行政法官他們對你案件所知道的情況。假如你需要聽證時有對你案件很重要的人或文件，你可以要求頒發傳票。若在聽證日期以前要求的話，請寫信或打電話給下列就近的辦事處：

State Hearings Division
744 P Street, M.S. 19-44
Sacramento, California 95814
電話 (916) 229-4187

State Hearings Division
Fox Plaza
1390 Market Street,
Room 1101
San Francisco, CA 94102
電話 (415) 557-0526

State Hearings Division
2550 Mariposa Mall, #3088
Fresno, CA 93721
Phone (209) 445-5775

State Hearings Division
107 South Broadway,
Room 6005
Los Angeles, CA 90012
電話 (213) 897-3983

State Hearings Division
355 West Grand Ave.,
Suite 4
Escondido, CA 92025-2649
電話 (619) 735-5070

請講明你要傳喚的人的姓名，或描述你要傳喚的文件，並且說明為甚麼這對你的聽證很重要。行政法官長將決定是否應該發出傳票。你應該負責送傳票給你要求傳喚的人。

在聽證以前，你有權利查閱你的案件記錄和規則。請打電話到郡政府上訴組安排這項查閱。

在聽證的時候

假如你在聽證之前通知州聽證部門你需要語言服務，就會有翻譯員出席聽證幫助你和其他在場的人員。你必須準備好在聽證時提出最有利的稟情。你將有機會告訴行政法官為甚麼你不滿意郡政府的行動，而郡政府的代表也有機會解釋為何要採取這項行動。假如你所不滿意的這一項郡政府行動會對你的資格或補助金等級有改變的話，那麼郡政府就有責任證明所採取的行動是正確的。你與郡政府代表可以互相提問，並可以提問任何在場的證人。行政法官也可以提出問題，找出實情。

州政府法律規定，整個聽證過程會錄在錄音帶上。錄音是為了用來作決定，並且要保留下來備日後對決定有爭論之用。通常在最終決定達成的四年以後才銷毀錄音。

決定

聽證結束後，行政法官將寄給加州社會服務處或健康服務處處長一份建議決定，或是代表處長頒發最終決定。假如建議決定寄給處長的話，處長會查研聽證時所提出的資料，他/她將採納建議決定，或是下令再度聽證，或是頒發他/她自己的決定。假如處長頒發自己的決定，此項決定是具有約束性的，可是你也會收到一份行政法官起初作出建議決定的副本。在你收到決定之後，即使你要求再度聽證，郡政府仍將立刻遵循這一決定。假如決定是拒絕請求的話，所有在聽證審理期間領取的補助就要停止。此外，郡政府可以要求你償還在聽證審理期間所付的現金補助或糧食券。假如你對決定不同意的話，你可以遵照州聽證決定通知書第一頁的說明，要求再度聽證。

假如在收到聽證決定或再度聽證決定後，你仍然不同意的話，你可以上訴高級法院請求司法審查。請求司法審查必須在收到處長最終決定之後一年內向法院提出。

撤銷州聽證

在處長頒發決定前的任何時候，你可以向 Sacramento 州聽證部門提交書面請求來要求撤銷(取消)州聽證。假如你在聽證以前提出撤銷，聽證就會被取消。假如你在聽證以後提出撤銷，那就不會再作出聽證決定。在這兩種情況之下，郡政府採取的行動就會生效。假如你領取的補助多於你若不請求聽證而應該領取的金額，並且你若以後在頒發決定前撤銷的話，郡政府有權要求償還現金補助或糧食券的超額付款。其結果相同於贊同郡政府行動的書面決定。

記錄極為重要

每一項聽證都各有不同。行政法官需要查看為你案件提供事實和證明的文件或記錄。你應該將你和郡政府之間不同意事項的證明或反證明帶到聽證處。常需要有和特別爭論事項有關的記錄來正確解決案件。例如：

有關不動產的記錄，例如：稅收收據，契約，合約與抵押單據。

有關動產的記錄，例如：銀行存摺，保險單，汽車所有權證，股票，債券，借據與合約。

有關殘障的記錄，如：醫療報告，醫院記錄或醫生記錄。

有關你收到錢的記錄，如：薪金存根；說明你領取多少社會保險金(老人，遺族，殘障和健康保險)的判決書；失業保險福利；退役軍人福利；法庭判決的撫養費；或學生財務補助。還有一些記錄顯示你得自出租財產，親戚，住宿者，合住者，工會或福利基金，船票，債券，代你付錢等的收入，包括禮物等。

支付房錢，水電費(包括電話)，醫療費(包括健康保險及醫療所需之交通費)，工會會費，照管者和托兒照顧費，學雜費，天災和橫禍損失等費用的賬單和收據。

假如郡政府因為沒有你孩子得不到生活費的根據，而聲稱你不合規領取補助的話，請你仔細閱讀下列。

假如你的聽證牽涉到不在家父母的問題，任何證據—書面或口頭—包括親戚，朋友，鄰居或者知道這種情形的人的聲明，都是有助於你的。請攜帶處理解除婚約，離婚，註銷婚約或法律上分居的法院文件。

假如你的聽證牽涉到家長沒有工作能力，請提供由醫生，心理醫生，醫療所，醫院或者健康部門所寫的報告，這對決定你是否合乎領取補助的資格是很有幫助的。

假如你的聽證是由於失業的關係，那你就列出會工作過的地方，日期以及你去申請工作處的人們或公司的聲明，你所收到收入的金額，失業保險福利金，或因工作而得的 GAIN 福利將有助於設立你作為失業家長的資格。

歧視

按照州政府法律，福利機構不可基於種族，膚色，國籍，年齡，殘障，宗教信仰，性別，政治背景或婚姻狀況等情形所提供的個人或集體的補助，福利或服務項目與提供給其他人的有所不同。聯邦政府法律也禁止基於上列的某些，雖然不是全部，歧視。

假如你認為你受到福利機構對你的歧視的話，你可以採取下列任何一項行動：

1. 和郡福利所民權代表談話。郡政府就會調查這起投訴事件，並且將結果通知你。

2. 向加州社會服務處(CDSS)提出歧視投訴，通過電子通訊(e-mail)，寫信或打電話至：

California Department of Social Services

Civil Rights Bureau (CRB)

744 P Street, M.S. 15-70

Sacramento, CA 95814

或打對方付費電話：(916) 654-2107

E-Mail 地址: crb@dss.ca.gov

TDD/TTY(電傳打字機)使用者可直接打：(916) 654-2098，或打免費電話(800) 688-4486，或者你可以通過加州轉遞信息服務接線員打電話號碼(800) 735-2929。

3. 假如你的投訴涉及到糧食券計劃，你可以向美國農業局提出聯邦歧視投訴：

U.S. Department of Agriculture

Washington, D.C. 20250

4. 假如你的投訴涉及到除糧食券計劃以外的補助計劃，並且你認為聲稱的歧視行動是基於種族，膚色，國籍，年齡，或殘障，你可以向美國健康人文服務局提出聯邦歧視投訴：

U.S. Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights

50 United Nations Plaza, Room 322

San Francisco, CA 94102

你必須在聲稱的歧視發生後 180 天以內提出投訴，在你的投訴中，須說明歧視的根據（如：種族、殘障、性別），發生了什麼，為何你認為有此行動，以及你所尋求的解決方式。

假如你不同意郡政府對你歧視投訴所作的決定，你可以對此判定向加州社會服務處提出申訴，或者，假如這是涉及糧食券計劃的，則向美國農業局投訴。歧視投訴的程序不同於州聽證程序。除了提出歧視投訴以外，你還有權利請求州聽證，假如你認為郡政府對你的福利作出的決定是錯誤的話。

結論

假如你對這份文件上的資料有任何問題的話 — 你的權利，或是假如你認為你的權利被侵犯而你應該做些甚麼 — 你可以向郡福利所工作員詢問，或是和加州社會服務處，公眾詢問組工作員商談。

此外，拿取到對你申請或領取的民眾補助作說明的書面資料也對你很有幫助。這些資料在郡福利所可以取閱。假如沒有給你有關福利計劃的小冊子，你可以向他們索取。要確保你得到公平的待遇的一個方法是瞭解你應享有的項目。

假如你需要這份刊物的大版面版本的話，
請告知你的郡福利所工作員。

假如你是殘障，並且需要幫助申請或繼續領取補助，
福利和服務的話，你應該告訴郡政府。



January 1998

STATE OF CALIFORNIA (加利福尼亞州)
Pete Wilson, 州長
HEALTH AND WELFARE AGENCY (健康福利部)
Sandra R. Smoley, R. N., 部長
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES (社會服務處)
Eloise Anderson, 處長